

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**  
**CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA - CIEPs-**  
**“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“EFECTOS PSICOLÓGICOS DE LOS CONFLICTOS LABORALES EN LOS  
EMPLEADOS DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL,  
CONSULTORIO ANTIGUA GUATEMALA, SACATEPÉQUEZ”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE  
CONSEJO DIRECTIVO  
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**POR**

**LONDY MARIBEL SAMAYOA VÁSQUEZ**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE  
PSICÓLOGA**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADA**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2016**

CONSEJO DIRECTIVO  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Licenciado Abraham Cortez Mejía  
**DIRECTOR**

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina  
**SECRETARIO**

Licenciada Dora Judith López Avendaño  
Licenciado Ronald Giovanni Morales Sánchez  
**REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES**

Pablo Josue Mora Tello  
Mario Estuardo Sitaví Semeyá  
**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

M.A. Juan Fernando Porres Arellano  
**REPRESENTANTE DE EGRESADOS**



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



C.c. Control Académico  
CIEPs.  
UG  
Archivo  
Reg.153-2014  
CODIPs. 2729-2016

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

18 de noviembre de 2016

Estudiante  
Londy Maribel Samayoa Vásquez  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto SEGUNDO (2º) del Acta SESENTA Y OCHO GUIÓN DOS MIL DIECISÉIS (68-2016), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 18 de noviembre de 2016, que copiado literalmente dice:

**“SEGUNDO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“EFECTOS PSICOLÓGICOS DE LOS CONFLICTOS LABORALES EN LOS EMPLEADOS DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, CONSULTORIO ANTIGUA GUATEMALA, SACATEPÉQUEZ”**, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

**Londy Maribel Samayoa Vásquez**

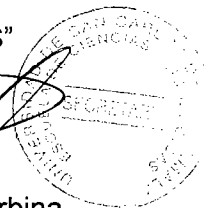
**CARNÉ: 95-17327**

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Víctor Manuel Ordóñez Oliva y revisado por la Licenciada Iris Janeth Nolasco. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAR A TODOS”

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina  
SECRETARIO

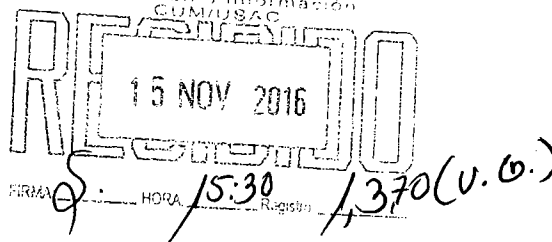


/Gaby

UG 521-2016

Guatemala, 15 de noviembre de 2016

Señores  
Miembros del Consejo Directivo  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
CUM  
Señores Miembros:



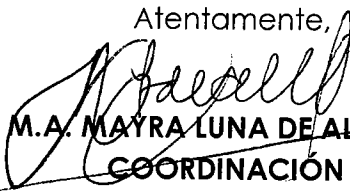
Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3°) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, las estudiantes **LONDY MARIBEL SAMAYOA VÁSQUEZ, CARNÉ No. 95-17327 y Registro de Expediente de Graduación No. EPS-11-2015** ha completado los siguientes Créditos Académicos de Graduación para la carrera de Licenciatura en Psicología:

- 10 créditos académicos del Área de Desarrollo Profesional
- 10 créditos académicos por Trabajo de Graduación
- 15 créditos académicos por haber realizado Ejercicio Profesional Supervisado.

Por lo antes expuesto, con base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación **"EFECTOS PSICOLÓGICOS DE LOS CONFLICTOS LABORALES EN LOS EMPLEADOS DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, CONSULTORIO ANTIGUA GUATEMALA, SACATEPÉQUEZ."** mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología –CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 22 de septiembre de 2015.

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

Atentamente,

  
**M.A. MAYRA LUNA DE ALVAREZ**  
**COORDINACIÓN**  
**UNIDAD DE GRADUACIÓN**

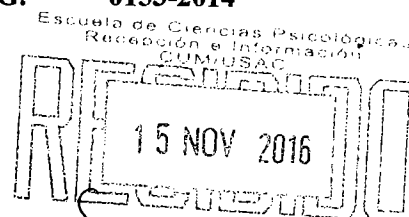


CC. Archivo

**Adjunto:** Constancia Expediente de Graduación, Dictamen de Control Académico, (original) fotocopia de DPI, Cierre de Pensum (Original), Constancia de Expediente Estudiantil (original), Solvencia General (Original y copia amarilla) y Asignación 2016, Constancia de Créditos (Original), Informe final de Investigación con cartas originales. Informe Final EPS de cada estudiante con cartas originales.

CIEPs. 0115-2015

REG: 0153-2014

**INFORME FINAL**

FIRMA: [Signature] HORA: 15:30 Registro: 1,370 (U. 6)

Guatemala, 22 de Septiembre 2015

**Señores**

Consejo Directivo

Escuela de Ciencias Psicológicas

Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Janeth Nolasco** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

**“EFECTOS PSICOLÓGICOS DE LOS CONFLICTOS LABORALES EN LOS EMPLEADOS DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, CONSULTORIO ANTIGUA GUATEMALA, SACATEPÉQUEZ”.**

**ESTUDIANTES:**

**Londy Maribel Samayoa Vásquez de Dubon**  
**Ana Zusely Vásquez Romero**

**CARNE No.****95-17327****2010-15895****CARRERA: Licenciatura en Psicología**

El cual fue aprobado el 24 de Abril del año en curso por el Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. Se recibieron documentos originales completos el 21 de Septiembre del 2015, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**.

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

**M.A. Helvin Velásquez Ramos**  
**Coordinador**

**Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs****“Mayra Gutiérrez”**

c.c archivo

Andrea

**Centro Universitario Metropolitano –CUM– Edificio “A”**  
**9ª. Avenida 9-45, zona 11 Guatemala, C.A. Teléfono: 24187530**



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



CIEPs.0115-2015

REG. 0153-2014

Guatemala, 22 de Septiembre de 2015

M.A Helvin Velásquez Ramos  
Coordinador  
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs  
Escuela de Ciencias Psicológicas

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

**“EFECTOS PSICOLÓGICOS DE LOS CONFLICTOS LABORALES EN LOS EMPLEADOS DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, CONSULTORIO ANTIGUA GUATEMALA, SACATEPÉQUEZ”.**

**ESTUDIANTES**

Londy Maribel Samayoa Vásquez de Dubon  
Ana Zusely Vásquez Romero

**CARNÉ No.**

95-17327  
201015895

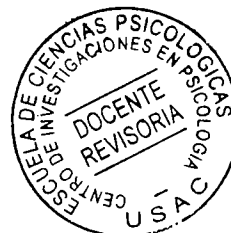
**CARRERA: Licenciatura en Psicología**

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 24 de abril 2015, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Licenciada Janeth Nolasco  
DOCENTE REVISORA





*Asesoría Legal, Reclutamiento, Selección, Capacitación de Personal - Psicología Clínica- Psicología Industrial-  
Reingeniería, Auditoría Fiscal.*

Guatemala, 24 de octubre de 2014

Licenciada

Mayra Luna de Álvarez

Coordinadora de Unidad de Graduación

Centro de Investigación en Psicología- CIEP's "Mayra Gutiérrez"

CUM

Estimada Licenciada Álvarez:

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de investigación titulado "Efectos psicológicos de los conflictos laborales en los empleados del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Consultorio Antigua Guatemala, Sacatepéquez", realizado por las estudiantes LONDY MARIBEL SAMAYOA VÁSQUEZ carné 95 17327 y ANA ZUSELY VÁSQUEZ ROMERO carné 2010 15895.

El trabajo fue realizado a partir del 01 de septiembre al 30 de septiembre 2014.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEP's por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular me suscribo,

Atentamente,

Licenciado Víctor Manuel Ordoñez Oliva  
Psicólogo y orientador vocacional y laboral  
Colegiado No. 4270  
Asesor de Contenido

Lic. Víctor Manuel Ordoñez Oliva  
PSICOLOGO  
COL. 4270



**Instituto Guatemalteco de Seguridad Social**  
Consultorio IGSS Antigua "Clínicas Panchoy"

---

Guatemala, 29 de enero de 2015

**Señores**  
**Departamento de Investigación**  
**Centro de Investigaciones en Psicología- CIEPs "Mayra Gutiérrez"**  
**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
**CUM**

Estimados señores:

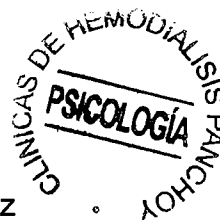
Por medio de la presente se hace constar que LONDY MARIBEL SAMAYOA VÁSQUEZ carné 9517327 y ANA ZUSELY VÁSQUEZ ROMERO carné 2010 15895 realizaron del 01 al 30 del mes de septiembre del año 2014, el trabajo de campo por medio de la aplicación de instrumentos y un taller de guía de testimonios, correspondientes a la investigación titulada: **"EFECTOS PSICOLÓGICOS DE LOS CONFLICTOS LABORALES EN LOS EMPLEADOS DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, CONSULTORIO ANTIGUA GUATEMALA, SACATEPÉQUEZ"**.

Sin otro particular me despido.

Cordialmente,

Lic. Edgar Antonio Ramírez  
Psicólogo  
Colegiado 2369

Lic. Edgar Antonio Ramírez González  
Psicólogo Unidad de Hemodiálisis  
Colegiado 2,369 y No. Empleado 47,945





## **PADRINOS DE GRADUACIÓN**

Lic. Edwin Federico Dubón Aguirre

Magister en Finanzas

Colegiado No. 10,701

Lic. Mario Roberto Tello Martínez, Colegiado

Contador Público y Auditor

Colegiado No. 6,189

## **ACTO QUE DEDICO**

**A DIOS:** Por bendecir mi vida día con día, por darme sabiduría y permitirme vivir este momento tan especial, Señor la honra y la gloria sea para ti.

**A MIS PADRES:** **Juan Manuel Samayoa Lemus (Q.E.P.D.) y Alicia Vásquez**  
Madre gracias por tu esfuerzo y apoyo en todo momento, gracias por darme ese ejemplo de perseverancia, gracias por tu amor incondicional, este triunfo es para ti mami te amo.

**A MI ESPOSO:** **Edwin Dubón**  
Gracias por tu amor, comprensión, por todo tu apoyo incondicional, por tu ejemplo de ser una persona perseverante y triunfadora, por motivarme día con día a seguir adelante, gracias por darme una familia hermosa, Dios te bendiga, te amo.

**A MIS HIJOS:** **María José, Diego Andrés y María Isabel**  
Mis amores este triunfo lo logramos los cinco con papi, gracias por su gran apoyo y por ser maravillosos hijos, los amo.

**A MIS HERMANOS:** **Blanqui, Carlos, Víctor, Brenda, Marleny y Henry.**  
Son parte fundamental en mi vida, Gracias por su apoyo, por sus consejos y por su amor.

**A MIS CUÑADOS, SOBRINOS Y FAMILIA:** los quiero mucho, DIOS los bendiga, en especial a mi cuñada Rosidalia Lemuz Godoy (Q.E.P.D.) te llevo en mi corazón.

**A MI SUEGRA:** **Olga Aguirre**  
Por su apoyo y cariño. Dios la bendiga.

**A MI SEGUNDA FAMILIA:** **Familia Aguirre Castillo**, Por su cariño.

**A MIS AMIGOS Y AMIGAS:** En especial a mis amigas de promoción ANA ZUSELY, ROCIO MATIAS, ALEJANDRA GONZALEZ, ANGIE VILLALOBOS,  
Gracias por su valiosa amistad y por todos los momentos que hemos pasado juntas, las quiero.

**A MIS CATEDRÁTICOS:** En especial a los licenciados de OVL. **Lic. Víctor Ordoñez, Licda. Sofía Valencia de Martínez y Licda. Mayra de Solórzano**, por sus enseñanzas, consejos y apoyo.

**A MI UNIVERSIDAD:** **UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA.** Muchas gracias, por la oportunidad de pertenecer a esta prestigiosa casa de estudios.

**FAUSAC** y compañeros de E.P.S. en especial al Lic. José María Santos y Lic. Dennis Escobar.

## **AGRADECIMIENTO**

- ❖ A la Universidad de San Carlos de Guatemala.
- ❖ Al personal Docente y Administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas.
- ❖ A las Autoridades del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, por su apertura a la realización de este Informe Final de Investigación.
- ❖ A la Licda. Janeth Nolasco y Lic. Edgar Ramírez por su orientación, apoyo y asesoría en el presente Trabajo.
- ❖ A nuestro asesor Lic. Víctor Ordoñez, nuestro más sincero agradecimiento por su incondicional apoyo y valiosa orientación.
- ❖ A los colaboradores del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Consultorio Antigua Guatemala, Sacatepéquez, sin su participación no hubiese sido posible llevar a cabo este Trabajo de Investigación.

## ÍNDICE

RESUMEN

PRÓLOGO

### **CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN**

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO	05
1.1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	05
1.1.2. MARCO TEÓRICO	08
1.1.2.1 Antecedentes	08
1.1.2.2 Mobbing	12
1.1.2.2.1 Signos y consecuencias del Mobbing	12
1.1.2.2.2 Fases del Mobbing	14
1.1.2.2.3 Perfil del acosador y de la victima	17
1.1.2.3 Acoso y Conflictos	17
1.1.2.3.1 ¿Qué hace que aparezca un conflicto?	18
1.1.2.3.2 Tipos de conflicto	19
1.1.2.3.3 ¿Cómo se puede resolver un conflicto?	20
1.1.2.4 Violencia	21
1.1.2.4.1 Tipos de violencia	21
1.1.2.4.2 Causas de violencia	22
1.1.2.4.3 Consecuencias de la violencia	24
1.2 DELIMITACIÓN	27

### **CAPÍTULO II TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

2.1 TÉCNICAS	28
2.1.1 TÉCNICAS DE MUESTREO	28
2.1.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	28
2.1.3 TÉCNICAS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO	28
2.2 INSTRUMENTOS	29
2.2.1 TALLER	29
2.2.2 GUÍA PARA ORIENTAR TESTIMONIOS	34

2.2.3 OPERATIVIZACIÓN DE OBJETIVOS	29
<b>CAPÍTULO III</b>	30
3. PRESENTACIÓN ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	30
3.1 CARACTERÍSTICAS DEL LUGAR Y DE LA POBLACIÓN	30
3.1.1 CARACTERÍSTICAS DEL LUGAR	30
3.1.2 CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN	30
3.2 ANÁLISIS CUANTITATIVO	31
3.3 ANÁLISIS CUALITATIVO	36
 <b>CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	39
4.1 CONCLUSIONES	39
4.2 RECOMENDACIONES	41
BIBLIOGRAFÍA	43
ANEXOS	44
1. Cuestionario	44
2. Guía de Testimonio	45
3. Lista de Asistencia	46
4. Tabla de Vaciado	47
5. Planificación Taller	48

## **RESUMEN**

### **“EFECTOS PSICOLÓGICOS DE LOS CONFLICTOS LABORALES EN LOS EMPLEADOS DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, CONSULTORIO ANTIGUA GUATEMALA, SACATEPÉQUEZ”**

#### **AUTORAS:**

- Londy Maribel Samayoa Vásquez
- Ana Zusely Vásquez Romero

Para el presente trabajo de investigación se planteó como objetivo ofrecer a las personas que laboran en el consultorio los elementos para establecer si son víctimas de un abuso que les genere como consecuencias efectos psicológicos y asimismo como deben informar a las autoridades competentes.

Es importante para la comprensión de la investigación conocer algunos conceptos esenciales que se mencionan a continuación: El conflicto laboral está vinculado a la naturaleza del ser humano, a las relaciones sociales; aparece cuando las personas perciben que sus necesidades son incompatibles. Cuando se habla de conflicto regularmente se considera que son en situaciones negativas, luchas, desacuerdos, etc. Sin embargo, los conflictos pueden suponer una oportunidad de cambio, al dialogo y cooperación, siempre y cuando se gestione con eficacia.

La violencia laboral es la agresión o amenaza de agresión ya sea física, verbal, psicológica o sexual, en contra de los trabajadores de cualquier institución. Puede ocurrir dentro o fuera del lugar de trabajo y puede empezar con las amenazas de agresión verbal y terminar con las agresiones físicas y en casos extremos el homicidio.

A través de algunas técnicas e instrumentos como la técnica de muestreo no aleatoria, recolección de datos por medio de un taller en la que se aplicaron: el cuestionario, la guía para orientar testimonios y posteriormente el análisis de gráficas; se evidenció que en la violencia se utiliza la fuerza física contra otra persona o grupo, produciendo daños físicos, sexuales o psicológicos; puede ser psicológica cuando se hace uso deliberado del poder, se hacen amenazas de recurso a la fuerza física, contra otra persona o grupo, que pueden dañar el

desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social. Comprende el abuso verbal, la intimidación, el atropello, el acoso y las amenazas, es el llamado Acoso Laboral o Mobbing.

La presente investigación fue realizada en el mes de septiembre del 2014, aplicada a una población de cuarenta y un personas, la cual estaba integrada por empleados de diferentes áreas; como resultado se logró identificar los efectos, consecuencias y formas de prevención del acoso laboral en los empleados del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Consultorio Antigua Guatemala, Sacatepéquez, en un estudio realizado durante una capacitación, sobre conflicto laboral en las instalaciones de la institución.

Con el fin de ofrecer a nuestra sociedad, una herramienta útil, que sirva como referencia para futuras investigaciones y contribuya en la promoción y divulgación de este problema social, que afecta en gran medida la salud tanto física como mental de los guatemaltecos que aún no ha sido abordado con relevancia, aportando así, teorías sólidas, basadas en una investigación científica, ya que serán fuentes de información para la prevención del acoso laboral, el incremento de la eficacia y la eficiencia dentro de las mismas y el mejoramiento del clima organizacional.

## PRÓLOGO

Con la presente investigación se logró identificar los efectos y consecuencias del acoso o violencia laboral, así mismo las formas de prevención en los empleados del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Consultorio Antigua Guatemala, Sacatepéquez. Se aplicaron diferentes técnicas (el muestreo, recolección de datos y análisis estadístico, cuestionario y guía para orientar testimonios, como instrumentos), con el propósito de evidenciar la problemática antes mencionada, previo a un proceso de estudio realizado durante una capacitación, sobre el conflicto laboral en las instalaciones de la institución, haciendo uso de las técnicas mencionadas las cuales permitieron alcanzar los objetivos que se muestran en el presente trabajo investigativo.

Fue realizada en septiembre del año dos mil catorce, tiempo en el cual, los empleados de dicho Consultorio estuvieron presentes en la actividad, siendo los participantes representantes de las distintas áreas de trabajo, tanto administrativos como operativos y médicos.

La muestra inicial fue de cincuenta personas, de las que por las distintas actividades de la institución, algunas personas no pudieron asistir, quedando un grupo de cuarenta y un empleados, de la cual es nuestra muestra, siendo esta situación la principal limitación.

Los logros que se obtuvieron fue identificar las principales formas de violencia laboral, los efectos psicológicos individuales y el establecimiento de técnicas y formas de prevención para poder minimizar esta, la tabulación de resultados nos permitió identificar que los participantes en el taller, han sido testigos de violencia laboral hacia algún compañero de trabajo, con ello se establece en forma afirmativa que el tema de la violencia laboral es parte de la vida cotidiana de los empleados de la institución.



El trabajo realizado comprendió además un taller, el cual apoyados con material audiovisual mostramos formas de resolver los conflictos, y posteriormente mediante grupos de trabajo se presentaron experiencias personales sobre el abuso laboral y como mediante lo aprendido podían resolverlo, coincidiendo los grupos de trabajo que como resultado de los diferentes tipos de conflictos o abusos se afecta negativamente el resultado del trabajo, se reduce el rendimiento y las víctimas se ven perjudicadas emocionalmente.

Se pretende que el trabajo presentado, pueda ofrecer a las personas que laboran en el consultorio elementos para establecer que son víctimas de un abuso que les genera como consecuencia efectos psicológicos y que deben denunciarlos a las autoridades competentes para que esta condición se detenga y no se repita.

Es importante indicar que todo el esfuerzo realizado en la presente investigación, la valiosa colaboración de los participantes en las actividades, y el valioso resultado que nos mostró que existen abusos en el consultorio, no fuese posible poder controlarlo o buscar soluciones al respecto, si no se cuenta con el involucramiento de las autoridades responsables de la institución, quienes podrán darle un punto final a este tema y llevar las actividades laborales de una manera normal y con resultados favorables y prestando un servicio de calidad de forma interna entre colaboradores como de forma externa a los usuarios de dicho centro.

Se concluye también, que es de suma importancia el papel que puede representar un profesional de la escuela de psicología, en nuestra sociedad, debido a que a través de nuestra formación académica, contamos con las herramientas necesarias para lograr establecer las diferentes problemáticas en las instituciones y a la vez podemos realizar las sugerencias y planes de acción para que los responsables sean quienes los lleven a cabo y de esa manera solucionar las diferencias establecidas y llevar de nuevo a la normalidad las actividades de las instituciones.

**Autoras:** Londy Maribel Samayoa Vásquez y Ana Zusely Vásquez Romero.

## **CAPÍTULO I**

### **1. Introducción**

#### **1.1 Planteamiento del Problema y Marco Teórico**

##### **1.1.1 Planteamiento del Problema**

##### **“Efectos psicológicos de los Conflictos Laborales en los Empleados del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Consultorio Antigua Guatemala, Sacatepéquez”**

Para abordar el tema seleccionado, se tomó como base la línea de investigación la Autorrealización-Enajenación, en la que se busca el estudio de las condiciones de trabajo para la satisfacción laboral, la salud mental y crecimiento personal o su enajenación.

Como parte de un conflicto laboral podemos encontrar a la violencia laboral, que es la agresión o amenaza de agresión en contra de los trabajadores. Puede ocurrir dentro o fuera del lugar de trabajo y puede empezar con amenazas y agresión verbal y terminar con agresiones físicas e inclusive el homicidio. Este tema se desarrolla dentro del ámbito de la Psicología Industrial y fue dirigido específicamente a los trabajadores del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Consultorio Antigua Guatemala, Sacatepéquez. Nos ha sido de interés, ya que la Psicología Industrial, es el área de estudio que hemos elegido para nuestra formación profesional, así como por la constante demanda que existe de este tipo de casos, lo cual ha sido evidente en nuestro diario vivir dentro de instituciones tanto públicas como privadas.

También se ha querido estudiar los efectos psicológicos de los conflictos laborales en los empleados del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Consultorio Antigua Guatemala, Sacatepéquez, porque al investigar, nos percatamos de la falta de estudios en esta área y sobre este tema específicamente, sobre todo

en la Universidad de San Carlos, donde no se encuentran tesis al respecto, que dio la posibilidad de abrir una gran brecha para el estudio de los conflictos laborales enfocado al mobbing en Guatemala. Entendiendo por efectos psicológicos, las consecuencias que se pueden desarrollar para la salud mental de los individuos, tanto positivas como negativas.

Según el Observatorio Permanente de Riesgos psicosociales de México (2013): “Algunas líneas de investigación plantean el estrés como una causa primordial de violencia, y ciertamente algunos factores de estrés se refieren a condiciones de trabajo: medio ambiente o incidentes dentro del mismo, que tienen como resultado reacciones psicológicas como la tensión e irritación, que a su vez causa un incremento de los síntomas depresivos.”<sup>1</sup>

La violencia en el trabajo puede adoptar contextos muy diferenciados, no toda la violencia experimentada en el lugar de trabajo tiene que estar relacionada con factores laborales o con personas relacionadas con el trabajo, también puede provenir de agresores incidentales, de agresores relacionados ocasionalmente con el trabajo. Atendiendo a estas consideraciones, se distinguen tres tipos de violencia: violencia tipo I o violencia externa, quienes la ejercen no mantienen ninguna relación laboral con el trabajador agredido; violencia tipo II o violencia de servicio, los agresores suelen ser clientes de los productos o servicios que se suministran que se sienten agraviados, maltratados, frustrados, engañados o, en general, emocionalmente resentidos por la relación comercial establecida; violencia tipo III o violencia relacional, este tipo de violencia suele desarrollarse entre compañeros de trabajo como consecuencia de un conflicto de intereses, insuficientemente elaborado de forma verbal y pobremente comunicado. También se suele producir entre diferentes niveles jerárquicos por incumplimiento de expectativas o de órdenes efectuadas por los mandos. En estos casos, el agresor puede ser tanto un superior o un subordinado jerárquico. Los celos, los ajustes de cuentas, el antagonismo de

---

<sup>1</sup>*Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales*, Guía Sobre la Violencia Laboral en el Trabajo y sus Manifestaciones. Disponible en [http://www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuaderguias/2008\\_Guia\\_Violencia\\_Trabajo.pdf](http://www.ugt.es/saludlaboral/observatorio/publicaciones/cuaderguias/2008_Guia_Violencia_Trabajo.pdf)(Consulta Octubre del 2013).

intereses, las rivalidades legítimas y artificiales, son el caldo de cultivo de la aparición de estas conductas agresivas.

Las víctimas de agresiones reales necesitan ayuda psicológica para manejar los efectos de la situación vivida y experimentada. Los efectos de la violencia laboral dependen principalmente del tipo de violencia sufrida, ya que las consecuencias no suelen ser las mismas en el caso de violencia externa, de servicios u organizacional. Generalmente los efectos más traumáticos ocurren cuando se es víctima de una violencia externa y se ha sido objeto de algún atraco o asalto con intimidación personal y riesgo de la propia vida por arma blanca o de fuego. Este tipo de acontecimientos suelen ser altamente traumáticos y pueden dejar secuelas considerables que invaliden durante un periodo para la realización del trabajo. En algunos casos, por la violencia de la situación o el riesgo personal apreciado, las consecuencias pueden desarrollar el síndrome de estrés postraumático.

Para poder desarrollar científicamente la investigación, se identificó previamente; ¿Cuáles son las causas que originan la violencia laboral?, ¿Qué efectos tiene la violencia laboral en los trabajadores del estado? y ¿Cómo puede prevenirse la violencia laboral?, para luego delimitar ¿Cuáles son las principales formas de violencia laboral?, ¿Cuáles son los efectos psicológicos individuales de la violencia laboral? Y ¿Cuáles son las técnicas que debieran emplearse para la prevención?

Dicho trabajo de investigación se realizó dentro de las instalaciones del IGSS, Consultorio Antigua Guatemala, Sacatepéquez, ubicado en la 6ª avenida norte final, Finca el Manchen, Antigua Guatemala, Sacatepéquez, con los empleados del mismo durante una capacitación sobre conflictos laborales, concuarenta y un trabajadores, en las edades comprendidas de 22 a 64 años.

## **1.1.2 Marco Teórico**

### **1.1.2.1 ANTECEDENTES**

"Aunque hasta hace poco tiempo se inició su estudio desde el punto de vista científico y/o jurídico, el estudio del acoso psicológico empezó en el año 1968, iniciando las pruebas con algunas especies de animales pequeños que acosaban conjuntamente a un animal grande de una forma sistemática, para que llegara al punto de aborrecer o abandonar el estar cerca de ellas".<sup>2</sup>

"En el año 1972, el médico sueco Peter-Paul Heinemann, consideró dicha terminología del mundo animal para un comportamiento humano; concretamente lo observó en los niños de colegio que en forma de pandilla y en la sesión de clase se producía un comportamiento agresivo, en contra de los niños aislados".<sup>3</sup>

Fue el psiquiatra alemán Heinz Leymann, quien en la década de mil novecientos ochenta retomó el concepto y lo aplicó al estudio de la conducta humana en las organizaciones laborales y rechazando otros términos, quien empezó a utilizar la expresión en inglés mobbing, para referirse al acoso que se produce en los centros de trabajo con consecuencias dañinas en el ámbito laboral y principalmente personal.

Es sabido, que donde más sucede el acoso laboral, siempre es en aquellos puestos de trabajo denominados estables; y donde menos se practica el mismo, es en aquellos contratos temporales, ya que en este tipo de contrato laboral tiene más cuenta esperar que el contrato finalice o que proceda la terminación del contrato en cualquier momento.

Según Einarsen y Hauge (2006) dicen: "El acoso psicológico en el trabajo se refiere a conductas negativas continuas que son dirigidas contra uno o varios

---

<sup>2</sup> KONRAD, L. *La agresión*, Pag. 125.

<sup>3</sup> HEINNEMAN, P.P. *El Mobbing o Acoso Laboral*, Primera Edición, Ciudad: España, Editorial Fraternidad Muprespa, 2003.Pag. 5.

empleados por sus superiores, colegas o ambos”<sup>4</sup> estas acciones son realizadas de manera deliberada o intencional causando humillación, ofensa y estrés tanto en las víctimas como en las personas que lo presencian; así mismo, interfieren en el rendimiento laboral y generan un ambiente negativo en el trabajo. También se ha descrito el fenómeno, Según Brodsky (1976) dice: “como los intentos repetidos y persistentes que una persona ejerce sobre otra para atormentar, desgastar, frustrar o conseguir una reacción de otro individuo mediante un trato que continuamente provoca, presiona, asusta, intimida o causa incomodidad en el trabajo”.<sup>4a</sup>

No existe una sola definición de lo que constituye el acoso laboral. Sin embargo, existe una vasta doctrina, multidisciplinaria y contemporánea, que define las características y alcances del acoso laboral. Ante la evidente dificultad, de no contar con una definición y como una forma de simplificar este concepto, la Real Academia Española de la Lengua define acoso como: “acción y efecto de acosar, verbo que a su vez significa perseguir, apremiar, importunar a alguien con molestias o requerimientos”.

En otras palabras se puede decir que, es el conjunto de comportamientos, acciones conductas ejercidas por uno o varios trabajadores de forma sistemática y a lo largo del tiempo, destinadas o encaminadas a dañar la integridad física y psicológica de uno o más trabajadores, con un desequilibrio de fuerzas; con el objetivo de destruir su reputación y sus redes de comunicación y perturbar el ejercicio de sus funciones aprovechando las deficiencias en el sistema organizativo.

Según afirma Ausfelder (2002) “El acoso laboral puede ocurrir a cualquier persona y destruirla. Aunque el resto de los compañeros lo ven, nadie trata de hacer algo en contra. El fenómeno no tiene nada que ver con la personalidad o con la categoría de la víctima. Quizá empieza con una pequeña discusión entre compañeros, a la que siguen continuas indirectas, alguna palabra perversa de vez en

---

<sup>4</sup> URIBE PRADO, J.F. *Violencia y Acoso en el Trabajo*, primera edición. Ciudad: México, Editorial el manual moderno, 2011. Pág. 55.

<sup>4a</sup> URIBE PRADO, J.F. *Acoso psicológico*. 2011. Pág. 56.

cuando y finalmente alguna observación en presencia del jefe. Se aparta a la víctima y se le ignora. Basta una persona astuta, que tenga a las demás de su parte, para aislar a la víctima. La consigna es clara, ya que todos se han puesto de acuerdo: “a ese no lo queremos más, ha de marcharse”. El acosado renuncia y abandona el puesto. El grupo de compañeros con frecuencia se lo disputa de inmediato y el juego sucio empieza de nuevo”.<sup>5</sup>

Gran cantidad de organizaciones fundadas recientemente y grupos de autoayuda, así como el creciente compromiso de abogados, terapeutas, responsables sindicales y jefes de personal confirman la necesidad de divulgar la información sobre este tema.

La divulgación de los temas sobre Mobbing en los medios de comunicación y en una sociedad cada vez más adicta a adoptar estas frases, puede llevar a los trabajadores a identificar comportamientos negativos durante un conflicto interpersonal al cual se le califica como Mobbing no teniendo porque serlo. Por tanto, ante situaciones difíciles de identificar como el Mobbing, conviene delimitar bien el cambio de acción y, definir y controlar la situación.

Es necesario tomar conciencia de que el Mobbing es una realidad visible en el mundo laboral que es necesario evaluar y eliminar.

Para ello, es conveniente tener en cuenta que, para evaluar el Mobbing y su diferencia con un conflicto interpersonal no reside tanto en el tipo o en el modo en cómo se producen estas conductas, sino que fundamentalmente se trata de una cuestión de frecuencia, de duración e intencionalidad de las conductas hostiles.

Frente a la concepción dominante en los medios de comunicación y la creencia de algunas organizaciones de que el acoso moral es un problema de

---

<sup>5</sup> AUSFELDER, T. *Mobbing, el Acoso Moral en el Trabajo, Prevención, Síntomas y Soluciones*, primera edición. Ciudad: España, 2002. 92 páginas.

personalidad de la víctima o del acosador, nuestra aproximación sitúa el acoso moral como un problema derivado de la organización del trabajo.

Rivas Sánchez (2003, P. 19), define el mobbing “como un tipo de acoso o terrorismo psicológico en el trabajo, responsable de la destrucción psíquica y como consecuencia física de millones de trabajadores de ambos sexos”; otra definición de este fenómeno social es: “el conjunto deliberado del maltrato social que recibe el trabajador por parte de uno u otros, que se comportan con él con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos. Queda claro al analizar la definición que el objetivo final, el fin último y demoledor, sin vuelta atrás es la destrucción anímica, de la persona trabajadora y su abono voluntario o a través del despido de la empresa en la cual se gana la vida”.<sup>6</sup>

El autor ayuda a identificar los sectores a los cuales este fenómeno afecta, citando que el problema del mobbing reina en todos los ámbitos laborales, oficinas públicas, privadas, fábricas, y talleres, clínicas, hospitales, cuarteles y hasta en algunas profesiones liberales. “Para entender el problema se puede hacer referencia que en el sector público el desarrollo del acoso es diferente, debido a que para dar baja a un trabajador se debe dar una justificación mayor”.<sup>6a</sup>

El primer listado de 45 acontecimientos de acoso fue elaborado por Leymann en los años 1980, y está recogido en el LeymannInventory of Psychological Terrorization o LIPT. En la actualidad, algunas de esas estrategias son poco frecuentes, como la agresión sexual o los ataques físicos directos, el paso del tiempo y las diferencias culturales han hecho necesario modificar este instrumento, en el que han incluido 15 nuevas estrategias, además de la posibilidad de valorar intensidad y /o frecuencia de cada una de ellas, construyendo así el Cuestionario de Estrategias de Acoso en el Trabajo, también llamado LIPT-60 en honor a Leymann. “El análisis factorial del LIPT-60 define 6 dimensiones o grupos de estrategias de acoso: dos de

---

<sup>6</sup> RIVAS SÁNCHEZ, L. J. *Mobbing, Terrorismo Psicológico en el Trabajo*, 2da. Edición. Ciudad: España, 2003. Pág. 19.

<sup>6a</sup> RIVAS SÁNCHEZ, L. J. Baja para un trabajador de entidad pública. 2003. Pág. 19.



desprestigio (personal y laboral), dos de intimidación (manifiesta y encubierta) una de bloqueo de la comunicación y otra de entorpecimiento de progreso”.<sup>7</sup>

### **1.1.2.2MOBBING:**

No es mobbing: Una situación aislada, si se da en momentos puntuales, cuando el objetivo es mejorar el trabajo y el rendimiento, un autoritarismo excesivo por parte del superior, los conflictos del trabajo, las malas condiciones de trabajo, el trabajo individual o aislado por la propia actividad, el cotilleo “sano”, no negativo necesariamente, la mala organización de trabajo o falta de comunicación cuando no se mejora profesionalmente por falta de méritos, los roces, tensiones, conflictos y la ineficacia para realizar un trabajo.

Torrente (2013) afirma “Es mobbing: una situación que se da de forma repetida (más de una vez por semana), que se alarga en el tiempo (más de seis meses), donde se busca desprestigiar personal o laboralmente, que incluye la manipulación de personas, pueden existir envidias o celos, y las malas condiciones de trabajo se utilizan como pretexto para el ataque personal, se aísla al trabajador, se crean rumores y mentiras sobre su vida privada, se oculta información, se discrimina para evitar la mejora profesional, se humilla a la persona y se crean sentimientos de incapacidad o ineficacia”.<sup>8</sup>

#### **1.1.2.2.1 SIGNOS Y CONSECUENCIAS DEL MOBBING:**

El motivo que lleva a un compañero o superior jerárquico a ejercer el acoso laboral, aunque suene sorprendente, es la envidia. La envidia entendida como celos del éxito de la futura víctima. Quienes más sufren de estas situaciones, son los

---

<sup>7</sup>GONZÁLEZ DE RIVERA Y REVUELTA, J.L., RODRÍGUEZ ABUÍN, M. Acoso Psicológico en el Trabajo y Psicopatología: Un Estudio con el LIPT-16 y el SCL 90-R, *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, Marzo 2006, vol. 22, núm. 3.

<sup>8</sup>TORRENTE, P. Diagnóstico y Prevención del Mobbing: Un Estudio de Caso. *Jornades de Forment de la Investigació; UniversitatJaumeI*. Disponible en: <http://www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi13/15.pdf> (Consulta: Octubre/2013).

jóvenes profesionales o experimentados trabajadores, que por su mejor preparación que los demás compañeros son objeto de la envidia de los acosadores. Las actitudes no colaboradoras de los compañeros nuevos o recién llegados, pueden ser causa para entrar en el punto de observación de alguien a quien se ve amenazado en sus privilegios; el pensamiento que se tiene es que el nuevo trabajador viene a reemplazar a alguien o que piensan que van a despedir a algún compañero, o pensar que algún trabajador no es del agrado del jefe y por eso se contrató a ese trabajador.

Para el trabajador acosado las principales consecuencias son: ansiedad e hipervigilancia, apatía, sentimientos de impotencia y frustración, problemas de atención, depresión, adicciones, trastornos del sueño, trastornos psicosomáticos y músculo-esqueléticos e intentos de suicidio. Para la organización: la disminución de la calidad y cantidad del trabajo, alteración en las relaciones interpersonales, aumento del absentismo, aumento de la rotación externa-interna, deterioro del clima laboral y aumento de la accidentalidad. Para la familia: conflictividad familiar, desestructuración social y familiar, incapacidad de encontrar empleo, alejamiento y abandono de amigos y daños económicos. Para la sociedad: gasto económico, pérdida de fuerza de trabajo, largos periodos de baja, coste de asistencia a enfermedades y pensiones por jubilación anticipada.

El incremento de la violencia en los centros de trabajo parece ser una realidad cotidiana, pero obviada. A menudo ni se entiende, otras veces no se aborda porque "molesta", optando por la solución fácil: apartar a las personas que resultan conflictivas en el ambiente de trabajo.

Según afirma Torrente (2013) "La divulgación de los temas sobre mobbing en los medios de comunicación, y una sociedad cada vez más adicta a frases y tópicos, puede llevar a los trabajadores a identificar comportamientos durante un conflicto interpersonal en el trabajo como mobbing no teniendo porque serlo. Por tanto, ante

situaciones difíciles de identificar como el mobbing, conviene delimitar bien el campo de acción y, definir y confrontar la situación”.<sup>8a</sup>

Es necesario tomar conciencia de que el mobbing es una realidad visible en el mundo laboral y que es necesario evaluar y eliminar. Para ello, es conveniente tener en cuenta que, para evaluar el mobbing y su diferencia con un conflicto interpersonal no reside tanto en el tipo o en el modo en cómo se producen estas conductas, sino que fundamentalmente se trata de una cuestión de frecuencia, de duración e intencionalidad de las conductas hostiles, frente a la concepción dominante en los medios de comunicación y la creencia de algunas organizaciones, de que el acoso moral es un problema de personalidad de la víctima o del acosador, nuestra aproximación sitúa el acoso moral como un problema derivado de la organización del trabajo; junto a soluciones individuales como la indemnización del daño, se propone la prevención y por tanto un cambio de las estrategias empresariales hacia una organización del trabajo más equitativa y democrática.

Las actuales estrategias empresariales de organización del trabajo, apoyadas por la desregulación de las condiciones de trabajo, junto con el hecho de que las estrategias empresariales de organización del trabajo imponen condiciones de trabajo diferentes y desiguales en una misma empresa y establecen la competitividad individual como forma de relación entre la población trabajadora. Ello impide la ayuda y el apoyo entre compañeros y unas relaciones sociales saludables, que es la única recompensa (junto con el salario) que tienen una gran proporción de trabajadores.

#### **1.1.2.2.2 FASES DEL MOBBING**

No tiene una serie de fases fijas que abarquen desde su aparición hasta su desenlace. Esta condición está determinada por las singularidades propias de cada caso en particular tomando en cuenta las características del o los agresores, las víctimas y el entorno organizacional donde se desata en conflicto. Sin embargo, y

---

<sup>8a</sup>TORRENTE, P. Divulgación de los temas sobre mobbing. 2013.

como fruto de sus investigaciones el profesor Leyman ha establecido un grupo de cuatro fases (Luna, 2003).<sup>9</sup>

### **FASE 1: DE CONFLICTO**

En una organización integrada por personas que tienen intereses y objetivos distintos, y en algunos casos hasta contrapuestos, no debiera extrañar la existencia de conflictos, por ejemplo, no se debe confundir el acoso psicológico en el trabajo con los problemas que plantea trabajar a las órdenes de un jefe exigente en aspectos de productividad y calidad de los productos o servicios que genera la organización.

La existencia de problemas puntuales o roces entre un jefe y sus subordinados o entre compañeros de trabajo de un mismo nivel jerárquico que pueden solucionarse positivamente a través del diálogo, si no son resueltos pueden dar origen a un problema más profundo, el que tiene posibilidades de estigmatizarse, y es en este caso cuando se ingresa a la fase siguiente.

### **FASE 2: DE MOBBING O DE ESTIGMATIZACION.**

Es esta fase cuando él o los acosadores inician el proceso de hostigamiento hacia su víctima, utilizando en forma sistemática y por un tiempo prolongado un conjunto de conductas cuyo objetivo es ridiculizar y apartar socialmente a la víctima escogida. En este momento se puede hablar de acoso psicológico propiamente. La víctima no puede dar crédito a lo que le acontece y en algunos casos puede negar la evidencia de lo sucedido ante la actitud pasiva y permisiva del resto de sus compañeros de trabajo, los cuales pueden colaborar en el proceso de acoso ó desligarse de él.

---

<sup>9</sup>RIQUELME, A. Mobbing, Un Tipo de Violencia en el Lugar de Trabajo, *Ciencias Sociales Online*, julio 2006, Vol. III, No. 2, Pags.39 - 57.

### **FASE 3: DE INTERVENCIÓN DESDE LA ORGANIZACIÓN.**

En esta etapa, lo que en un principio era un problema conocido por los miembros del grupo al que pertenece la víctima, trasciende hacia niveles superiores. Por lo tanto, el conflicto puede evolucionar en dos caminos:

**Solución positiva:** las autoridades del departamento de recursos humanos pueden realizar una investigación del problema y tomar las medidas apropiadas ya sea cambiando de puesto al trabajador o al acosador, amonestando verbalmente o por escrito a éste último y manifestando que estas conductas son faltas graves y no serán toleradas a ningún miembro independientemente del nivel que ocupe en la estructura de la organización.

**Solución negativa:** en este caso los caminos a seguir pueden ser, por una parte, negar la existencia del problema con lo cual la víctima queda en un estado de indefensión, y el acosador tiene vía libre para continuar con su tarea y por otra, reconocer la existencia del conflicto pero minimizar sus consecuencias donde la víctima queda nuevamente en un estado de indefensión ya que siente que el propósito de la organización es restarle importancia a la existencia del acoso, no considerando la gravedad del problema y no sancionando adecuadamente estas conductas.

### **FASE 4: DE MARGINACION O EXCLUSIÓN DE LA VIDA LABORAL.**

En el ámbito privado el trabajador decide cambiarse de trabajo y presenta la renuncia a supuesto como solución al conflicto que vive, ya que considera que la organización ha hecho poco o nada por solucionar el problema. En la administración pública los trabajadores suelen solicitar un cambio de puesto de trabajo dentro de la clasificación del puesto a la que pertenecen o en menor medida un traslado a otra ciudad ya que los costos involucrados para él son altos, considerando lo que afecta al entorno familiar.

### **1.1.2.2.3 PERFIL DEL ACOSADOR Y DE LA VÍCTIMA**

Las características o factores de personalidad de los individuos que pueden actuar como “acosadores” o “víctimas” en un caso de Mobbing pueden ser diversos y heterogéneos.

Existen esfuerzos en el mundo científico en relacionar perfiles de personalidad con las personas participantes en una situación de mobbing (acosador y víctima, principalmente).

No obstante, dichos perfiles no se muestran como condición presente en todos los casos de mobbing. Por ello se ha considerado que dichos conceptos deben excluirse de la definición de acoso psicológico en el trabajo (APT) o mobbing como condición necesaria. Asimismo, como se ha comentado anteriormente, el papel de la prevención de riesgos laborales (PRL) debe centrarse en los factores de riesgo que pueden generar un daño y no en aspectos de tipo subjetivo o de personalidad.

### **1.1.2.3 ACOSO Y CONFLICTOS:**

El acoso moral se manifiesta en ambientes de trabajo donde reinan la desorganización y la incompetencia, en estructuras bajo el mando de personas con poca capacidad de dirección, inseguras y con escasos conocimientos o donde se practican métodos de trabajo antojadizos.

En cuanto a las definiciones adoptadas en el acuerdo, el acoso se produce cuando uno o más trabajadores o directivos son maltratados, amenazados o humillados, repetida y deliberadamente, en circunstancias relacionadas con el trabajo. Por su parte, la violencia se produce cuando uno o más trabajadores o directivos son agredidos en circunstancias relacionadas con el trabajo.

Los conflictos están vinculados a la naturaleza del ser humano, a las relaciones sociales; aparecen cuando las personas perciben que sus necesidades son incompatibles. Cuando hablamos de conflicto siempre pensamos en situaciones negativas, luchas, desacuerdos, etc., sin embargo, los conflictos pueden suponer una oportunidad de cambio, al diálogo, y cooperación, siempre y cuando se gestionen con eficacia.

Para ello, tomamos en cuenta que ningún conflicto es y debe tratarse de la misma manera y que él no enfrentarse a ellos o evitarlos no hace que desaparezcan sino que se perpetúen en el tiempo.

“El conflicto es una contraposición y confrontación de posiciones, intereses y necesidades percibidas por las partes como incompatibles y cuyo origen se debe a la interacción social”.<sup>1a</sup>

#### **1.1.2.3.1 ¿QUÉ HACE QUE APAREZCA UN CONFLICTO?**

Hay una serie de elementos presentes en la aparición de un conflicto:

- Existencia de posiciones, intereses y necesidades enfrentadas.
- Necesidades de la intervención y/o percepción de dos o más partes.
- Existencia y/o aparición de emociones: Frustración, tensión, enfado...

Según el observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales, (2011) “El conflicto es primordialmente un problema de percepción, pudiendo encontrar que una de las partes afectadas, no percibe que la otra le afecta negativamente.

---

<sup>1a</sup>Guía Sobre la Violencia Laboral en el Trabajo y sus Manifestaciones. *Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales*. 2008. Pág. 5.

Los efectos negativos que conlleva un conflicto son:

- Producen descontento, tensión, hostilidad, pudiendo desencadenar en stress.
- Incrementan las diferencias entre las partes.
- Bloquea y dificulta la comunicación.
- Aumenta las diferencias: se tiende a ver al otro como un rival, como un enemigo.
- Conduce a comportamientos destructivos”.<sup>1b</sup>

#### **1.1.2.3.2 TIPOS DE CONFLICTO:**

Podemos hablar de diferentes tipos de conflictos según sea su causa:

##### **Según las partes implicadas:**

- Conflicto Intrapersonal: El origen del conflicto se encuentra en la propia persona debido a valores contradictorios.
- Conflicto Interpersonal: En el que intervienen varias partes.
- Conflicto Intra-grupal: el que tiene lugar entre los miembros de un grupo.
- Conflicto Intergrupar: Tiene el origen en las diferencias existentes entre miembros de grupos diferentes.
- Conflicto Inter-organizacional: Conflicto entre dos o más organizaciones.

##### **Según las causas del conflicto:**

- Conflicto de Relación: suele deberse a una falta de comunicación.
- Conflicto de Información: se produce entre personas que manejan información falsa o errónea.

---

<sup>1b</sup>Guía Sobre la Violencia Laboral en el Trabajo y sus Manifestaciones. *Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales*. 2008. Pág. 7.



- Conflicto de Intereses: las partes perciben que la única manera de satisfacer las necesidades pasa por obstaculizar los intereses del otro.
- Conflictos Estructurales: se deben a la desigualdad de roles.
- Conflictos de Valores: cuando una de las partes intenta imponer un sistema exclusivo de valores.

#### **Según la naturaleza:**

- Conflicto Desplazado.
- Conflicto mal atribuido: cuando los sujetos experimentan el conflicto pero no lo perciben como tal.
- Conflicto falso.
- Conflicto Verídico:
- Conflicto Contingente.

#### **Según el conflicto que produce:**

- Constructivo: Cuando el acuerdo al que llegan las partes resulta satisfactorio.
- Destructivo: Conflictos sin solución aparente.

### **1.1.2.3.3 ¿CÓMO SE PUEDE RESOLVER UN CONFLICTO?**

Según el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales, (2011) “Se debe hacer una diferencia entre resolver un conflicto y, gestionar un conflicto.

Resolver implica la reducción y eliminación del conflicto o de las situaciones que lo pueden generar; mientras que hablamos de gestionar cuando diseñamos estrategias para minimizar los efectos del conflictos pero no se elimina la causa que los produce”.<sup>1c</sup>

---

<sup>1c</sup>Guía Sobre la Violencia Laboral en el Trabajo y sus Manifestaciones. *Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales*. 2008. Pág. 8.

Los conflictos que no se abordan tienden a intensificarse o empeorar y pueden destruir la comunicación y las relaciones de los trabajadores; por ello, se puede acudir a cuatro estrategias:

**Negociación:** Las partes enfrentadas buscan juntas una solución que sea satisfactoria para todos.

**Arbitraje:** se opta porque la discusión del conflicto se delega a un tercero que se encarga de reunir a las partes para hablar desempeñando un papel pasivo.

**Mediación:** es el procedimiento en el que un tercero imparcial que no tiene facultades de decisión ayuda a las partes a resolver los conflictos. El mediador no puede tomar ninguna decisión siendo las partes las que establecen los acuerdos para solucionar el problema.

#### **1.1.2.4VIOLENCIA**

La violencia laboral es la agresión o amenaza de agresión ya sea física, verbal, psicológica o sexual, en contra de los trabajadores de cualquier institución. Puede ocurrir dentro o fuera del lugar de trabajo y puede empezar con las amenazas de agresión verbal y terminar con las agresiones físicas y en casos extremos el homicidio.

##### **1.1.2.4.1TIPOS DE VIOLENCIA:**

Podemos dividir la violencia laboral en dos grandes ramas: la violencia física y la psicológica. Si bien siempre se ha reconocido la existencia de violencia física personal en el lugar de trabajo, la existencia de la violencia psicológica se ha subestimado durante largo tiempo y sólo ahora recibe la debida atención. La violencia psicológica surge actualmente como uno de los problemas prioritarios del lugar de trabajo.

**Violencia física:** Es el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos, sexuales o psicológicos. Se incluyen en ella las palizas, patadas, bofetadas, puñaladas, tiros, empujones, mordiscos y pellizcos.

**Violencia psicológica:** Es el uso deliberado del poder, o amenazas de recurso a la fuerza física, contra otra persona o grupo, que pueden dañar el desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social. Comprende el abuso verbal, la intimidación, el atropello, el acoso y las amenazas.

#### **1.1.2.4.2 CAUSAS DE VIOLENCIA:**

La conducta agresiva es usada y puede tener su origen en causas muy diferentes y en especiales combinaciones de ellas. De forma genérica, los estudios sobre violencia presentan que las dos causas más generales causantes de la violencia son:

##### **Factores biológicos**

El estudio del genoma y de los neurotransmisores cerebrales hace cada día más evidente la relevancia de los factores biológicos en la conducta. Una serie de estudios consideran, que en algunos sujetos existen factores biológicos que los predisponen especialmente a conductas agresivas y que los hacen más inestables y emocionalmente explosivos. Estos datos indican que el riesgo de desarrollar conductas agresivas es mayor en unas personas que en otras, independientemente de los contextos o situaciones.

##### **El aprendizaje social**

Gran parte de la conducta social es aprendida, en este caso la conducta agresiva sería aprendida de los contextos en los que las personas se educan y crecen. Las conductas agresivas se aprenden y se ejercitan y según los resultados obtenidos se generalizan en mayor o en menor medida. Lo que se aprende es cuándo, a quiénes y cómo ejercer la agresividad; cuando alguien ha crecido en

contextos en los que la violencia era el medio más habitual e importante para obtener y alcanzar unas determinadas metas, el sujeto aprende el ejercicio de la violencia para obtener sus objetivos. El reaprendizaje de otras conductas para la obtención de sus objetivos puede enseñarle medios menos agresivos y socialmente más integrados.

La conducta social de agresividad es una compleja combinación de ambos tipos de factores. Pero, ¿Qué origina una situación de violencia en el contexto laboral?, algunas causas de la conducta agresiva en el contexto laborales pueden ser:

### **Procedentes del entorno**

Economías inestables, zonas deprimidas, zonas criminógenas. En estos contextos la inseguridad es un problema generalizado y su extensión al medio laboral es el resultado de un proceso de contagio.

### **Procedentes del medio de trabajo**

Mandos agresivos, presiones excesivas para aumentar la productividad, plantillas insuficientes, despidos generalizados o injustificados, aislamiento laboral, nocturnidad, turnos de trabajo. En estos contextos, el trabajador está sujeto a fuertes tensiones que facilitan la posible aparición de conductas agresivas.

### **Procedentes de la persona**

La inestabilidad emocional, el nerviosismo, la irritabilidad generalizada, los fracasos personales acumulados, las frustraciones reiteradas generan igualmente el desarrollo de conductas agresivas. En estos casos se supone que algunos sujetos son más propicios a conductas agresivas, incluso sin razones aparentes para ello. Son sujetos con mayor riesgo de comportarse agresivamente.

#### **1.1.2.4.3 CONSECUENCIAS DE LA VIOLENCIA**

Según afirma el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2013):  
“Los costes de la violencia tienen diferentes niveles de consecuencias:

##### **Consecuencias individuales**

Los efectos de la violencia sufrida no son sólo momentáneos o correspondientes al tiempo de la recuperación física de los posibles traumas físicos sufridos, en muchos casos se producen secuelas que producen patologías

La violencia laboral produce consecuencias físicas y psíquicas en las víctimas alterando tanto su rendimiento como su integridad social. Este estado de Vulnerabilidad e inseguridad, se ve reflejado en cuadros de ansiedad, irritabilidad, tensión, desgano, depresión, incapacidad para concentrarse, dolor de cabeza, fatiga crónica, además de enfermedades de origen psicosomático como alergias y trastornos gastrointestinales.

##### **Consecuencias laborales**

La violencia sufrida suele afectar a las prácticas laborales y al clima de seguridad de los trabajadores. Una reacción habitual es aumentar las medidas de seguridad. El exceso de prevenciones y celos asumidos puede llevar a políticas de distanciamiento cuando no de aislamiento y de deterioro de la eficacia del servicio. Unas medidas de seguridad poco funcionales, consecuencia del miedo resultante de factores emocionales, suele alejar a clientes y usuarios.

##### **Consecuencias negativas a nivel psíquico**

La sintomatología puede ser muy diversa, el mal principal de las consecuencias que sufre el trabajador afectado sería la ansiedad, la presencia de un miedo acentuado y continuo, de un sentimiento de amenaza así como otros trastornos emocionales como sentimientos de fracaso, impotencia y frustración, baja estima o apatía.

Pueden verse afectados por distintos tipos de distorsiones cognitivas o problemas de concentrarse y dirigir la atención los diagnósticos médicos compatibles son síndromes de estrés postraumático y síndrome de ansiedad generalizada. Este tipo de problema puede dar lugar a que el trabajador acosado, con el objeto de disminuir la ansiedad, desarrolle comportamientos sustitutivos tales como drogodependencias y otros tipos de adicciones.

La excesiva duración o magnitud de la situación de acoso puede ocasionar enfermedades más graves o intensificar los problemas preexistentes, es posible encontrar personas con cuadros depresivos graves, con trastornos paranoides o suicidas.

### **Consecuencias negativas a nivel físico**

Se puede observar en el trabajador acosado, diversas manifestaciones de enfermedad psicosomática, desde dolores y trastornos funcionales hasta trastornos orgánicos como disturbios gastrointestinales, trastornos dermatológicos, taquicardias, vértigo, sudoración.

### **Consecuencias negativas a nivel social**

Existe la posibilidad que el trabajador acosado, llegue a ser muy susceptible e hipersensible a la crítica, con actitudes de desconfianza y con conductas de aislamiento, evitación, retraimiento, agresividad, u hostilidad y con otras manifestaciones de inadaptación social. Es común en el trabajador que ha sufrido acoso laboral los sentimientos de ira y rencor y deseos de venganza contra el o los acosadores.

### **Consecuencias Sociales**

Las consecuencias de los asaltos y agresiones laborales tienen efecto sobre toda la sociedad y no solo sobre quienes la reciben directamente. Determinados

puestos de trabajo y de servicio pueden ser evitados por la comunidad debido al riesgo que conllevan y a su asociación con frecuentes atentados”.<sup>1d</sup>

### **Consecuencias negativas a nivel familiar**

El trabajador que está sufriendo acoso laboral, puede llegar a sentirse incomprendido por la familia y por sus amistades, dando lugar a malos entendidos y nerviosismo, tiene perdida de la ilusión o interés por los proyectos comunes, puede abandonar sus responsabilidades y compromisos familiares o sociales, llegando a sentir un vacío en la familia o de sus amistades llegando al aislamiento social y familiar, en casos extremos con la alteración de la afectividad del deseo sexual, abandonando a la familia o amigos, llegando hasta la separación matrimonial.

### **Consecuencias negativas a nivel laboral**

Empieza con la pérdida de satisfacción en la realización del trabajo, y la pérdida de motivación laboral, con la disminución de la cantidad y calidad del trabajo tanto a nivel del trabajador afectado como de su grupo de trabajo, mostrando dificultades para concentrarse o mantener la atención, Se empieza a notar despreocupación por la satisfacción de terceras personas. Los trabajadores que están sufriendo acoso comienzan ausentarse, aumenta la probabilidad de accidentes de trabajo por desatención, negligencia, descuidos instantáneos o voluntarios, llegando a pensar que es mejor finalizar la relación laboral con la empresa, buscando el despido, la renuncia voluntaria o la extinción de trabajo. Para los demás trabajadores que no están sufriendo el acoso laboral, el ambiente laboral, se hace notar en la dificultad del trabajo en grupo o en equipo, comienzan los problemas de comunicación, y el deterioro de la calidad de las relaciones interpersonales, se instala un sistema de comunicación informal basado en los rumores.

---

<sup>1d</sup>Guía Sobre la Violencia Laboral en el Trabajo y sus Manifestaciones. *Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales*. 2008. Pág. 16.

Considerando todo lo anterior, sobre los conceptos y criterios al respecto del mobbing, la presente investigación busca dar a conocer a los empleados del consultorio que ciertos conflictos laborales, pueden tener aspectos donde estén siendo parte del abuso o acoso laboral, y se pretende que puedan tener conocimiento de ello para poder defenderse y denunciarlo a donde corresponda.

## **1.2 DELIMITACIÓN**

El presente trabajo de investigación sobre los efectos psicológicos de los conflictos laborales en los empleados del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Consultorio Antigua Guatemala, Sacatepéquez, realizado durante el mes de septiembre del año 2014, en las instalaciones de la institución, en la capacitación en las que se abordaron temas como: conflicto, acoso laboral, Mobbing, causas y consecuencias del Mobbing, formas de prevención, y se concientizó a los participantes de la importancia de actuar sobre dicho problema; los asistentes fueron seleccionados, por la dirección de la institución y el departamento de Psicología de Hemodiálisis, obteniendo una muestra de cuarenta y una personas, que incluían médicos, enfermeras, psicólogos, supervisores de distintas áreas, técnicos, asistentes personal operativo y administrativo.



## CAPÍTULO II

### 2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### 2.1 Técnicas:

**2.1.1 Técnicas de muestreo:** Este proyecto de investigación se trabajó con una muestra no aleatoria de cincuenta personas, que incluían médicos, enfermeras, psicólogos, trabajadores sociales, personal operativo y administrativo del Consultorio Antigua Guatemala, quienes fueron seleccionados por la dirección de la institución; en los horarios asignados para capacitación.

**2.1.2 Técnicas de recolección de datos:** Para desarrollar la investigación y obtener los datos necesarios se realizaron los siguientes pasos:

1. Se elaboró un cuestionario con las preguntas necesarias para poder identificar las formas de violencia laboral que se han manifestado y los efectos psicológicos individuales;
2. Se planificó y realizó un taller en donde se abordaron temas como: el acoso, la violencia, el conflicto, sus causas y cómo prevenirlos.
3. Se entregó a los participantes el cuestionario, a las cuales contestaron seleccionando una de las opciones que se presentaron de manera que fue fácil a la tabulación. (Ver anexo No. 2)
4. Se llevó a cabo un cine-foro en el que al finalizar con ayuda de una guía de testimonio para que compartieran y presentaran sus conclusiones respecto al tema.

**2.1.3 Técnicas de análisis estadístico:** Teniendo en cuenta los resultados de los cuestionarios se procedió a ordenarlos, clasificarlos y tabularlos para identificar los principales problemas que afectan a los empleados de la institución, los principales efectos psicológicos y las formas en que ellos creen que pueden solucionarlos.

## **2.2 Instrumentos:**

**2.2.1 Taller:** Durante el taller se presentó un video sobre cómo resolver conflictos e inmediatamente después de observar el video se pidió que se formaran grupos y compartieran sus experiencias personales en relación al tema, de manera que pudieran interactuar y exponer experiencias personales; al finalizar se eligió a un representante que compartiera las conclusiones sobre: ¿Cuáles son los principales conflictos que identificaron en sus áreas de trabajo?, ¿Cómo les afecta? Y ¿Cómo creen que pueden solucionarlos?(Ver anexo No. 6)

**2.2.2 Guía para orientar testimonios:** Una guía es algo que orienta o dirige algo hacia un objetivo. Se entregó a los participantes para que puedan responder con mayor claridad a las preguntas del taller y pudieran exponerlas brevemente. (Ver anexo No. 3)

### **2.2.3 Operativización de objetivos:**

Dentro de los objetivos específicos que se abordaron en la investigación se encuentra: El Identificar las principales formas de violencia laboral en los empleados del IGSS, Consultorio Antigua Guatemala, Sacatepéquez, siendo sus principales indicadores, las principales formas de la violencia laboral y los empleados, los cuales se abordaron a través del cuestionario, asimismo se identificaron los efectos psicológicos individuales de la violencia laboral, siendo los principales indicadores: los efectos psicológicos y a los trabajadores, los cuales fueron abordados por un cuestionario.

Establecer técnicas y formas de prevención de la violencia laboral en las organizaciones del Estado, siendo los indicadores las técnicas y formas de prevención, los cuales fueron abordados por un cuestionario y una guía de testimonio.

## **CAPÍTULO III**

### **3. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **3.1 Características del lugar y de la población**

##### **3.1.1 Características del lugar**

La investigación principió con el curso Módulo Integrativo Aplicado III – Investigación, en el que se propone el diseño, elaboración, desarrollo y evaluación de un proyecto de investigación, teniendo como tema principal: la violencia. Con un grupo de estudiantes, nos hemos interesado por la Psicología Industrial siendo nuestra preferencia tratar la violencia desde el área laboral, utilizando el término Mobbing o acoso laboral. Con la decisión de nuestro tema de investigación fue posible delimitar el lugar de trabajo con la oportunidad de investigar desde su población, siendo el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, quien nos recibió.

El proyecto fue realizado en el corredor contiguo, ubicado en el primer nivel del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Consultorio Antigua Guatemala, Sacatepéquez, con el apoyo y asesoría del Licenciado Edgar Ramírez del Departamento de Psicología de Hemodiálisis y de la Dirección Departamental.

##### **3.1.2 Características de la población**

El presente trabajo de investigación referente a los efectos psicológicos de los conflictos laborales se llevó a cabo con los empleados del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Consultorio Antigua Guatemala, Sacatepéquez; los asistentes fueron seleccionados, por la dirección de la institución y el departamento de psicología de hemodiálisis, obteniendo una muestra de aproximadamente cincuenta personas, que incluían médicos, enfermeras, psicólogos, trabajadores sociales, personal operativo y administrativo.

La misión del IGSS es proteger a la población asegurada, contra la pérdida o deterioro de la salud y del sustento económico, debido a las contingencias establecidas en la ley; administrando los recursos en forma adecuada y transparente; la visión es ser la institución moderna de Seguro Social, caracterizada por su permanente crecimiento y desarrollo, que cubre a la población que por mandato legal le corresponde, así como por su solidez financiera, excelente calidad de sus prestaciones con eficiencia y transparencia de su gestión.

### 3.2 Análisis cuantitativo

Gráfico 1:

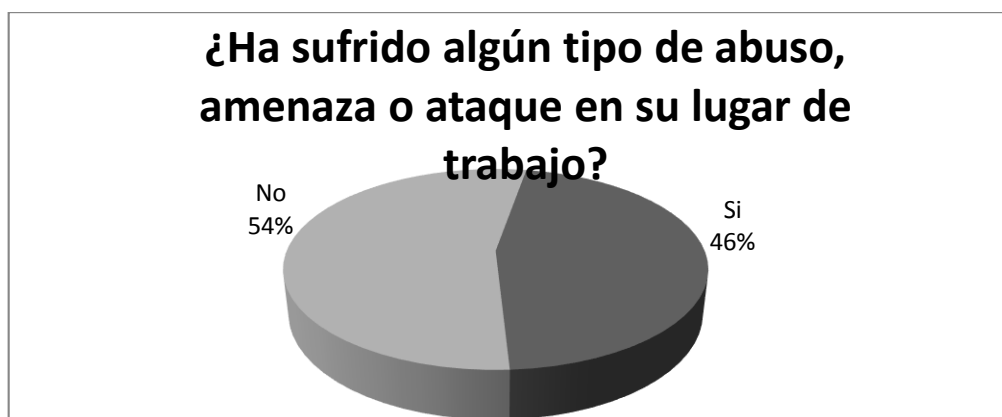


Fuente: Estudio realizado en el IGSS, Consultorio Antigua Guatemala, Sacatepéquez.

En septiembre de 2014.

**Interpretación:** Como puede observarse en la aplicación del cuestionario se pudo identificar que de 41 personas el 76% afirman haber sido testigos de violencia laboral hacia algún compañero o compañera de la institución, y es restante 24% no padecieron de ningún conflicto, lo que muestra que la mayoría de las personas han observado conflictos relacionados a la violencia laboral con sus compañeros.

**Gráfico 2:**



Fuente: Estudio realizado en el IGSS, Consultorio Antigua Guatemala, Sacatepéquez.  
En septiembre de 2014.

**Interpretación:** En la gráfica anterior, se muestra que el 54% de la muestra de la investigación, afirman no haber sido víctimas de abuso, amenaza o ataque en su lugar de trabajo, entonces se puede decir que el restante 46% que equivale a 19 personas, si fueron sujeto de algún abuso o ataque en su lugar de trabajo, porcentaje que se considera elevado, considerando que es casi la mitad de las personas tomadas en la muestra.

**Gráfico 3:**



Fuente: Estudio realizado en el IGSS, Consultorio Antigua Guatemala, Sacatepéquez.  
En septiembre de 2014.

**Interpretación:** De acuerdo al resultado de la gráfica, los participantes que afirman haberse sentido acosado por alguien suman el 62%, donde de dicho porcentaje el 32% indicó que fue por parte de un superior, el 16% por un compañero/a y el 14% por terceros, mientras que el restante 38% del total de la población dice que no se ha sentido acosado.

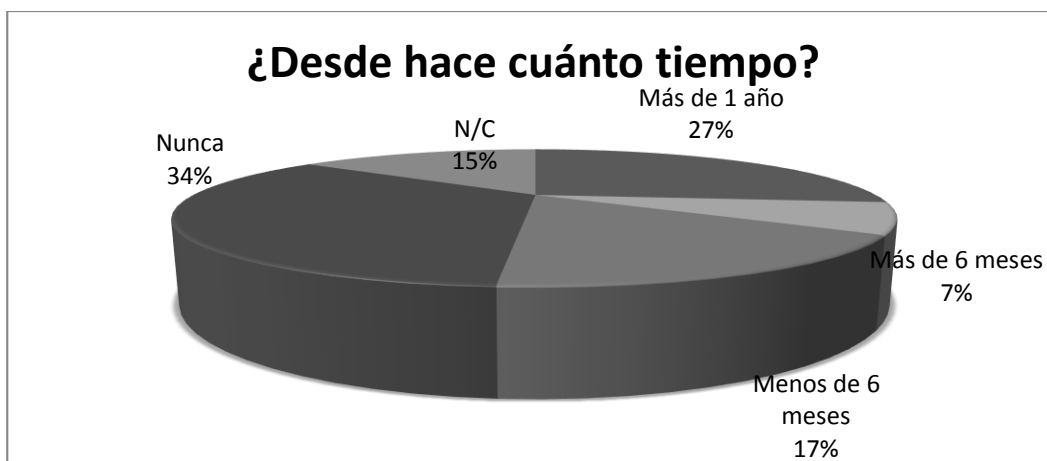
**Gráfico 4:**



Fuente: Estudio realizado en el IGSS, Consultorio Antigua Guatemala, Sacatepéquez.  
En septiembre de 2014.

**Interpretación:** De la muestra, la mayoría es decir el 88% afirma que la frecuencia con que se da la violencia laboral es mínima, ya que la opción A VECES es la que prevalece con 34%, seguida por CASI NUNCA con 15% y NUNCA con 39% en la obtención de los resultados de la tabulación, solamente un 5% indicaron que SIEMPRE, y 7% no respondieron la pregunta.

**Gráfico 5:**



Fuente: Estudio realizado en el IGSS, Consultorio Antigua Guatemala, Sacatepéquez.  
En septiembre de 2014.

**Interpretación:** La temporalidad que prevalece es MÁS DE UN AÑO CON 27%, en relación al tiempo que los participantes afirman que han sido víctimas de violencia laboral dentro de la institución, mientras que en los casos de menos de un año el resultado es de 24%.

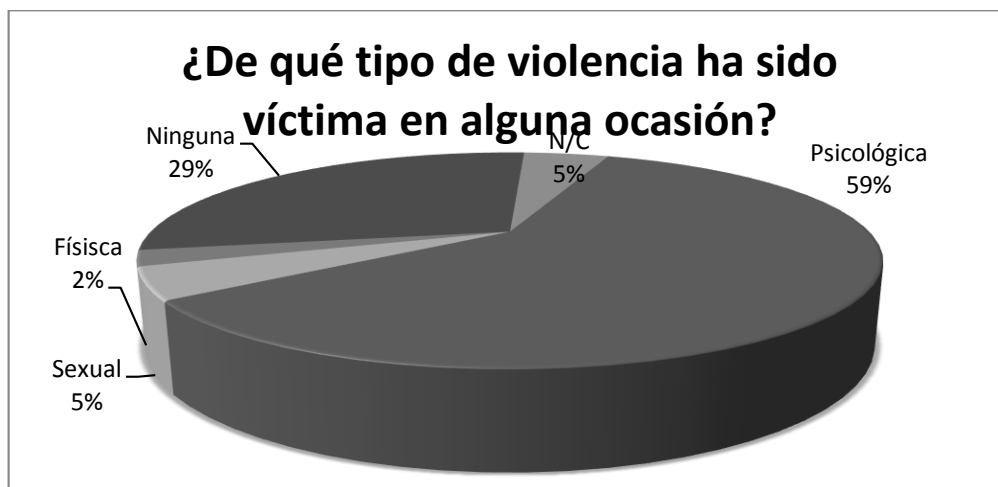
**Gráfico 6:**



Fuente: Estudio realizado en el IGSS, Consultorio Antigua Guatemala, Sacatepéquez.  
En septiembre de 2014.

**Interpretación:** Dentro de la institución se muestra que la mayoría afirma que la principal forma de violencia ha sido la psicológica con 62% y física solo con 7%, predominando entonces que los conflictos afectan de forma psicológica a los empleados del consultorio.

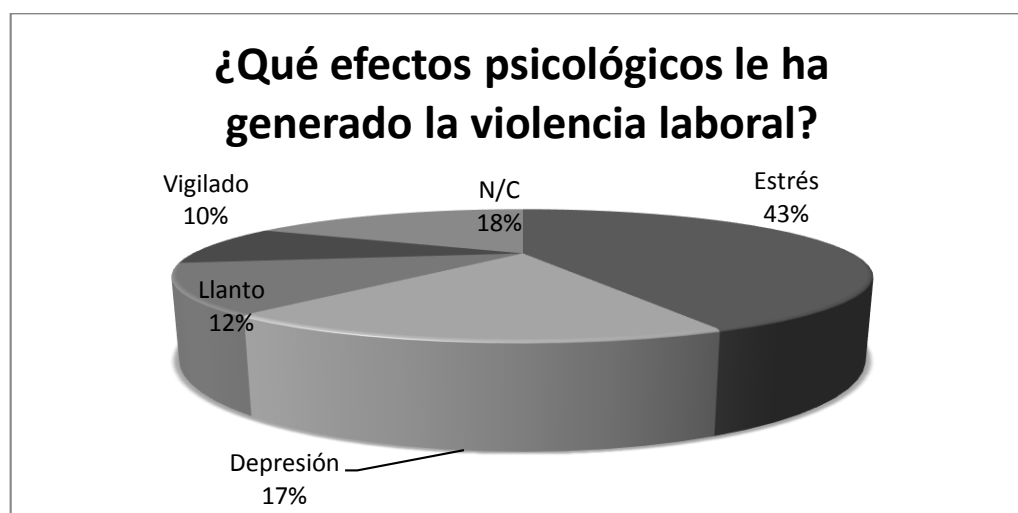
**Gráfico 7:**



Fuente: Estudio realizado en el IGSS, Consultorio Antigua Guatemala, Sacatepéquez.  
En septiembre de 2014.

**Interpretación:** Los empleados del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Consultorio Antigua Guatemala, Sacatepéquez, manifiestan que el principal tipo de violencia de que han sido víctimas en alguna ocasión es la psicológica según el 59% de la muestra, tal como lo muestra la gráfica.

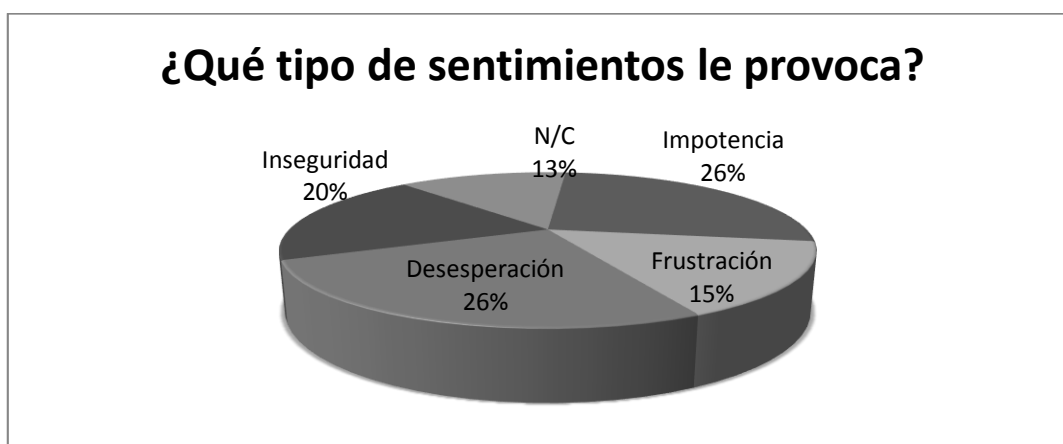
**Gráfico 8:**



Fuente: Estudio realizado en el IGSS, Consultorio Antigua Guatemala, Sacatepéquez.  
En septiembre de 2014.

**Interpretación:** De la muestra a la que se aplicó el cuestionario, la mayoría afirma que el principal efecto es psicológico, situación que le provoca estrés con 43%, seguido de la depresión con 17% y el llanto con 12%, dejando por último sentirse vigilado con un 10%.

**Gráfico 9:**

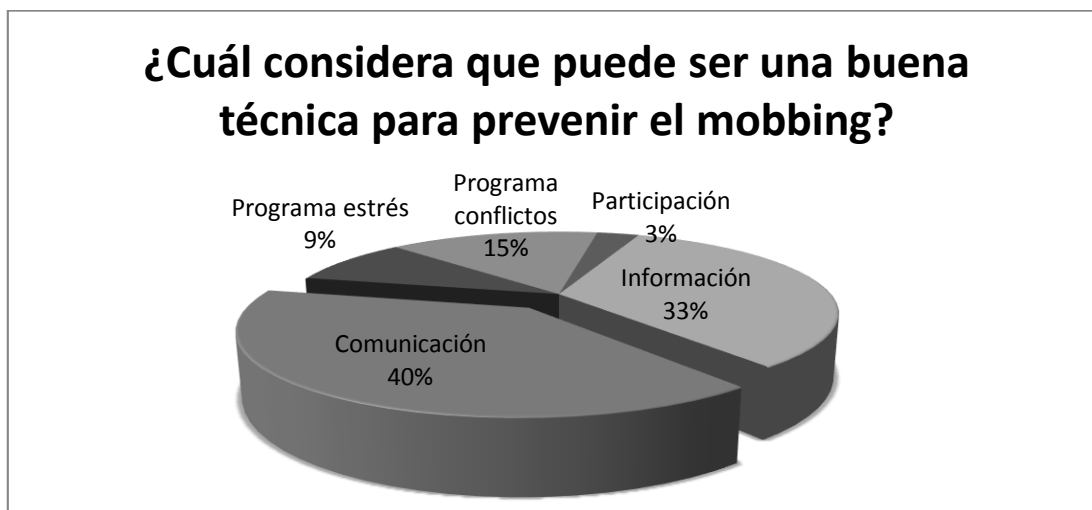


Fuente: Estudio realizado en el IGSS, Consultorio Antigua Guatemala, Sacatepéquez.  
En septiembre de 2014.

**Interpretación:** Las víctimas de violencia laboral dentro del consultorio, de acuerdo a la pregunta afirman que los sentimientos que más provocan son impotencia con 26% y la desesperación con 26%, seguida de la inseguridad con 20% y la frustración con 15%, lo que refleja que los daños provocados por los conflictos laborales pueden afectar las relaciones personales de los empleados.



**Gráfica 10:**



Fuente: Estudio realizado en el IGSS, Consultorio Antigua Guatemala, Sacatepéquez.  
En septiembre de 2014.

**Interpretación:** Para prevenir el mobbing la gráfica muestra que los participantes indicaron que la técnica para aplicar es la comunicación con 40%, seguida la técnica de información con 33%, y en menor proporción la aplicación de programas de manejo de conflictos y de estrés, lo cual indica el interés en tener canales internos de comunicación y de divulgación sobre este tema.

### **3.3 Análisis cualitativo**

Dentro del proceso de investigación que se realizó en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Consultorio Antigua Guatemala, Sacatepéquez, se aplicaron diferentes técnicas entre las que podemos mencionar el muestreo, recolección de datos y análisis estadístico; además del cuestionario y guía para orientar testimonios, como instrumentos, con el propósito identificar los diferentes efectos, las consecuencias y las formas en las que se puede prevenir el acoso laboral en la referida institución, el estudio realizado durante una capacitación, sobre conflicto laboral en las instalaciones de la institución, haciendo uso de la técnicas mencionadas las cuales permitieron alcanzar los objetivos que se plantearon en el inicio.

Para la aplicación de las técnicas de muestreo se contó con la presencia de cuarenta y un empleados de las distintas áreas de trabajo. La segunda técnica fue la Técnica de recolección de datos, para la cual se realizó un cuestionario donde el

resultado identificó que más de la mitad de los participantes en el taller, han sido testigos de violencia laboral hacia algún compañero de trabajo y más del 50% de la muestra de la investigación no han sido víctimas de abuso en el lugar de trabajo, por lo que se afirma que la violencia laboral es parte de la vida cotidiana de los empleados de la institución, siendo los superiores y compañeros quienes transmitían algún tipo de abuso, amenaza o ataque. En cuanto a la frecuencia de la violencia laboral respondieron que es mínima y la temporalidad que prevalece es de más de un año, donde la principal forma de violencia ha sido la psicológica, teniendo como principal efecto al estrés, seguido de la depresión y el llanto, provocando como principal sentimiento la desesperación, la inseguridad y por último la frustración.

En forma adicional durante un taller se presentó un video sobre cómo resolver conflictos e inmediatamente después de observar el video se pidió que se formaran ocho grupos y compartieran sus experiencias personales en relación a la violencia laboral, de manera que pudieran interactuar y exponer sus experiencias personales; al finalizar eligieron a un representante que compartió las conclusiones sobre los principales conflictos que identificaron en sus áreas de trabajo, la forma en que las afecta dicha situación y la forma en que consideran que pueden solucionarlos, en el ejercicio realizado se obtuvieron los testimonios en los cuales se plantearon problemas de abuso de autoridad, de acoso sexual, de mala comunicación, mala relación entre afiliados y personal de la institución y comentarios negativos de terceras personas (chismes). Con el resultado de estos problemas se estableció que ocasionan falta de rendimiento, afecta la autoestima, aislamiento de las personas afectadas, daños en el clima laboral y en ocasiones los problemas provocan conflictos en la vida familiar del empleado. El abuso de autoridad generalmente reprime al empleado de forma prepotente ocasionando que el rendimiento laboral no sea el óptimo; la mayoría de grupos del taller plantearon que la solución más adecuada es mejorar la comunicación, denunciar a las autoridades correspondientes los abusos y en el caso de los comentarios negativos (chismes) se deben encarar a las personas para evitar que se continúe con esta mala práctica, la cual afecta considerablemente a terceras personas sin que ellas puedan defender o aclarar los comentarios que realizan sobre ellos. Como parte del resultado de la muestra,

indicaron que para la prevención de la violencia laboral es necesario primero tener una efectiva comunicación, seguido de información, programa para manejo de conflictos, tener el programa de manejo de estrés y por último la participación en el tema.

Por último la técnica de análisis estadístico, para la cual fue necesario tener en cuenta los resultados de los cuestionarios que se aplicaron, los cuales se ordenaron, clasificaron y tabularon para identificar los principales problemas que afectan a los empleados de la institución, estableciendo que los principales efectos psicológicos y las formas en que ellos creen que pueden solucionarlos.

En conclusión es importante que las autoridades responsables de la institución, tomen un plan de acción y se involucren en la solución de los conflictos y/o abusos que los empleados mencionan, debido a que sin su participación las consecuencias pueden afectar considerablemente al empleado y al final el clima laboral repercutirá en bajo rendimiento y calidad de trabajo y a la atención prestada a los afiliados.

## CAPÍTULO IV

### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1 Conclusiones

- Los principales conflictos que los empleados reconocieron en sus áreas de trabajo a través de los instrumentos utilizados fueron: abuso de autoridad, acoso sexual, deficiente comunicación, mala relación entre afiliados y personal de la institución y comentarios negativos de terceras personas (chismes).
- Se identificó que más de la mitad de los participantes en el taller, afirman haber sido testigos de violencia laboral hacia algún compañero o compañera de la institución y más de la mitad de la muestra de la investigación, afirman no haber sido víctimas de abuso en su lugar de trabajo, por lo que la violencia laboral es parte de la vida cotidiana de los empleados de la institución.
- Los que han sido víctimas de la violencia, afirman haber sufrido algún tipo de abuso, amenaza o ataque, de parte del superior y seguidamente por parte de sus compañeros.
- A pesar de que la violencia laboral es parte de la vida laboral de los empleados del Consultorio Antigua Guatemala, la mayoría afirmó que la frecuencia con que se da la violencia laboral es mínima y la temporalidad que prevalece es de más de un año, en relación al tiempo que los participantes afirman que han sido víctimas de violencia laboral dentro de la institución.
- Dentro de la institución se muestra que la mayoría afirma que la principal forma de violencia ha sido la psicológica, donde el principal efecto psicológico que le provoca la violencia laboral es el estrés, seguido de la depresión y llanto respectivamente, siendo la impotencia el principal sentimiento que le provoca

dicha situación, seguida de la desesperación, la inseguridad y por último la frustración.

- Para el establecimiento de técnicas y formas de prevención de la violencia laboral en las organizaciones del estado, y los resultados de la aplicación del cuestionario se definió, que las formas de prevención del mobbing es la comunicación, seguido de información, programa para manejo de conflictos, tener el programa de manejo de estrés y por último la participación en el tema.

## 4.2 Recomendaciones

- El Mobbing es tan real en la cotidianidad dentro de las organizaciones, por lo que se recomienda que las autoridades correspondientes tomen su parte de responsabilidad para apoyar en la solución de conflictos que se presenten, para mantener un buen clima laboral dentro de la organización.
- El Mobbing en los empleados es similar al Bullying en los estudiantes, en el sentido que en toda organización se puede identificar algún colaborador que es víctima de este tipo de violencia, por lo que es necesario informar sobre el tema y sugerir a los colaboradores sobre cómo afrontar esta situación y motivarlos a que denuncien a las autoridades competentes.
- A la población en general se recomienda, conocer más del tema, identificar si la continuidad de la violencia laboral se convierte en mobbing, conocer cómo afrontar la situación y buscar ayuda profesional si lo considera necesario, ya que debe tener como prevalencia su salud física y psicológica.
- A los empleados del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Consultorio Antigua Guatemala, Sacatepéquez, se les recomienda tener la apertura para ser partícipes del cambio que merece la situación que parte de los compañeros afrontan actualmente y se les sugiere participar de todos los programas de información y crear una cultura de denuncia que permita la resolución de los conflictos que se presenten.
- A la institución recomendamos crear un programa de información, capacitación, cultura de denuncia, formas de prevención y formas de abordar el Mobbing, para combatir este tipo de violencia que puede llegar a afectar física y psicológicamente a sus colaboradores, así como generar la confianza en los empleados que permita conservar un clima laboral favorable dentro de la institución.

- A la Escuela de Psicología, abordar el tema desde los diferentes centros de práctica y desde el departamento de investigación, ya que es un tema tan común dentro de las organizaciones y poco tratado, perjudicando así la salud mental de los colaboradores.
- A la Universidad San Carlos de Guatemala, promover la investigación trabajo de campo sobre mobbing, desde las diferentes facultades, ya que es un tema poco abordado dentro de las organizaciones e investigaciones.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ausfelder, Trude (2002), ***“Mobbing, el Acoso Moral en el Trabajo, Prevención, Síntomas y Soluciones”***, primera edición, España, 92 páginas. ISBN: 9788475561486.
- Rivas Sánchez, Luis José (2003), ***“Mobbing, Terrorismo Psicológico en el Trabajo”***, 2da edición, España, 109 páginas. ISBN : 9788493287191.
- Uribe Prado, Jesús Felipe (2011), ***“Violencia y Acoso en el Trabajo: Mobbing”***, primera edición, México, 208 páginas. ISBN : 9786074480719.
- Gonzalez de Rivera y Rodríguez Abvón (2006), ***“Acoso Psicológico en el Trabajo y Psicopatología: Un Estudio con el Lipt-60 y el SCL 90-R”***, Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, volumen 22, ejemplar No. 3. ISSN: 1576-5962.
- Torrente, Pedro, ***“Diagnóstico y Prevención del Mobbing: Un estudio de Caso”*** Informe de Jornadas de Fomento de la Investigación, Universitat Jaumet-1, 14 páginas.
- Ventin, Eva ***“Como abordar el Mobbing”*** Guia Práctica para Plantear una Estrategia contra el Mobbing, primera edición-junio 2012, 250 páginas.
- ANÓNIMO, Guía sobre la Violencia Laboral en el Trabajo y sus Manifestaciones. Observatorio permanente de Riesgos Psicosociales. Disponible en <http://www.ugt.es/saludalabora/observatorio/publicaciones/cuadernguias/2008 Guia Violencia Trabajo.pdf> (Consulta Octubre de 2013).
- RIQUELME, A. Mobbing, Un Tipo de Violencia en el Lugar de Trabajo, Ciencias Sociales Online, julio 2006, Vol. III, No. 2, Pags. 39-57.



## ANEXOS

### 1. CUESTIONARIO

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias Psicológicas

Centro de Investigación en Psicología-CIEPs – “Mayra Gutiérrez”

Efectos psicológicos de los conflictos laborales en los empleados del IGSS, Consultorio Antigua Guatemala, Sac.

### Cuestionario

Instrucciones: A continuación se le presentan algunas preguntas en relación al tema que se ha estado abordando durante el taller, por favor marque con “X” su respuesta.

1. Usted ha sido testigo de violencia laboral hacia algún compañero/a  
Si ☐ No ☐
2. ¿Ha sufrido algún tipo de abuso, amenaza o ataque en circunstancias relacionadas con su trabajo?  
Si ☐ No ☐
3. Alguna vez te has sentido acosado por:  
☐ Superior ☐ compañera (o) ☐ un tercero (familiar/amigo de compañero) ☐ ninguno
4. ¿Con qué frecuencia?  
☐ Siempre ☐ a veces ☐ casi nunca ☐ nunca
5. ¿Desde hace cuánto tiempo?  
☐ Más de un año ☐ más de 6 meses ☐ menos de 6 meses ☐ nunca
6. ¿Qué formas de violencia laboral se manifiestan dentro de la institución?  
☐ Psicológica ☐ Sexual ☐ Física ☐ ninguna
7. ¿De qué tipo de violencia ha sido víctima en alguna ocasión?  
☐ Psicológica ☐ Sexual ☐ Física ☐ ninguna
8. ¿Qué efectos psicológicos le ha generado la violencia laboral?  
☐ Estrés ☐ depresión ☐ llanto ☐ vigilado/a

Sentimientos de

- ☐ Impotencia ☐ frustración ☐ desesperación ☐ inseguridad

Enumere según considere prioridad los siguientes aspectos:

9. Cuál considera que puede ser una buena técnica para prevenir el mobbing  
Participación \_\_\_\_ información \_\_\_\_ comunicación \_\_\_\_  
Programas de manejo de estrés \_\_\_\_ Programa de manejo de conflictos \_\_\_\_

*Si no has sido víctima de violencia laboral, pero sí eres testigo, no te calles, no seas parte de mobbing. La violencia laboral también se ejerce por omisión.*

Elaborado por: L. Samayoa, L. Vásquez, A.

## 2. GUÍA DE TESTIMONIOS

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Centro de Investigación en Psicología-CIEPs – “Mayra Gutiérrez”  
Efectos psicológicos de los conflictos laborales en los empleados del IGSS, Consultorio Antigua Guatemala, Sac.

### **TALLER: EFFECTOS PSICOLÓGICOS DE LOS CONFLICTOS LABORALES** **“Guía de testimonio”**

Instrucciones:

- Inmediatamente después de observar el video formar grupos según dinámica.
- Deberán compartir algún caso que se haya dado dentro de la organización. (si en caso no hubiera algún caso, entonces pueden relatar uno del que hayan sido testigos en alguna otra organización o de un caso que les contaron, o en última instancia uno creado previamente por ellos).
- Elegir a un representante que explique conclusiones sobre:
  - ⊕ ¿Cuáles son los principales conflictos que identificaron?
  - ⊕ ¿Cómo les afecta?
  - ⊕ ¿Cómo creen que pueden solucionarlos?

Elaborado por: L. Samayoa, L. Vásquez, A.

### 3. LISTA DE ASISTENCIA

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias Psicológicas

Centro de Investigación en Psicología-CIEPs – “Mayra Gutiérrez”

Efectos psicológicos de los conflictos laborales en los empleados del IGSS, Consultorio Antigua Guatemala, Sacatepéquez.

**TALLER: EFECTOS PSICOLÓGICOS DE LOS CONFLICTOS LABORALES  
EN LOS EMPLEADOS DEL IGSS, CONSULTORIO ANTIGUA GUATEMALA, SAC.**

Guatemala, \_\_\_\_/\_\_\_\_/ 2014.

No.	NOMBRE	EDAD	PUESTO	FIRMA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

#### 4. TABLA DE VACIADO

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias Psicológicas

Centro de Investigación en Psicología-CIEPs – “Mayra Gutiérrez”

Efectos psicológicos de los conflictos laborales en los empleados del IGSS, Consultorio Antigua Guatemala, Sacatepéquez.

TEMA GENERAL	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONCEPTOS O CATEGORÍAS PRINCIPALES	LUGAR EN DONDE SE REALIZARÁ EL TRABAJO
Psicología industrial / Trabajadores del estado / Violencia laboral	Efectos psicológicos de los conflictos laborales, en los empleados del Estado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles son las causas que originan los Conflictos laborales?</li> <li>• ¿Qué efectos tiene la Violencia Laboral en los empleados del estado?</li> <li>• ¿Cómo prevenir la violencia laboral en los empleados del estado?</li> </ul>	Identificar las causas, efectos, consecuencias y formas de prevención del acoso laboral en los empleados del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar las principales formas de violencia laboral en los empleados del estado.</li> <li>• Identificar los efectos psicológicos individuales de la Violencia laboral.</li> <li>• Establecer técnicas y formas de Prevención de la Violencia laboral en las organizaciones del estado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conflicto Laboral:</b> es una contraposición y confrontación de posiciones, intereses y necesidades percibidas por las partes como incompatibles y cuyo origen se debe a la interacción social</li> <li>• <b>Violencia Laboral:</b> es la violencia o la amenaza de violencia en contra de los trabajadores. Puede ocurrir dentro o fuera del lugar de trabajo y puede empezar con las amenazas y la agresión verbal y terminar por las agresiones físicas y el homicidio.</li> <li>• <b>Mobbing</b> es un término derivado de mob (plebe) se caracteriza por la repetición de comportamientos hostiles, técnicas de desestabilización e intrigas contra un trabajador que desarrolla como consecuencia de ello, problemas psicológicos graves.</li> </ul>	Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Consultorio Antigua Guatemala, Sac.

## 5. PLANIFICACIÓN DEL TALLER

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Centro de Investigación en Psicología-CIEPs – “Mayra Gutiérrez”

### **TALLER: EFECTOS PSICOLÓGICOS DE LOS CONFLICTOS LABORALES EN LOS EMPLEADOS DEL IGSS, CONSULTORIO ANTIGUA GUATEMALA, SACATEPÉQUEZ**

**Fecha: SEP/2014 Instalaciones: IGSS, Consultorio Antigua Guatemala, Sac. Horario: 01 hora**

OBJETIVO	CONTENIDO	DESCRIPCION	RECURSOS	RESPONSABLE	TEMPORALIDAD
Generar un ambiente de confianza entre los participantes.	Inicio de actividad Bienvenida Presentación de conferencistas	Bienvenida  Presentación de expositoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferencistas</li> <li>• Participantes</li> <li>• Salón</li> </ul>	Ana Vásquez	10 minutos
Introducir el Tema de Conflicto Laboral a la actividad	Video: 01 caso sobre Conflicto Laboral	Dinámica de inicio  Descripción del video	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferencistas</li> <li>• Participantes</li> <li>• Salón</li> <li>• Sillas</li> <li>• Cañonera</li> <li>• Computadora</li> <li>• Video</li> </ul>	Maribel Samayoa	5 minutos

OBJETIVO	CONTENIDO	DESCRIPCION	RECURSOS	RESPONSABLE	TEMPORALIDAD
Conceptualizar el tema de conflictos laborales, sus Causas, Consecuencias y formas de prevención	Exposición	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ El acoso</li> <li>✚ La violencia</li> <li>✚ El conflicto               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cómo se originan</li> <li>➤ Qué efectos causan</li> <li>➤ Consecuencias</li> <li>➤ Cómo prevenirlos</li> <li>➤ Cómo abordarlos</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferencistas</li> <li>• Participantes</li> <li>• Salón</li> <li>• Sillas</li> <li>• Cañonera</li> <li>• Computadora</li> <li>• Presentación</li> </ul>	Maribel Samayoa Ana Vásquez	15 minutos
Identificar las formas de violencia, que se han manifestado y los efectos psicológicos individuales en los empleados del IGSS, Consultorio Antigua Guatemala, Sacatepéquez.	Cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cuáles son las principales formas de violencia laboral en el IGSS, Consultorio A.G., Sac.?</li> <li>▪ ¿Cuáles son los efectos psicológicos tanto individuales?</li> <li>▪ ¿Cuáles son las técnicas que debieran emplearse para la prevención?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferencistas</li> <li>• Participantes</li> <li>• Salón</li> <li>• Cuestionarios</li> <li>• Lápices</li> <li>• Sillas</li> </ul>	Ana Vásquez	10 minutos

<b>OBJETIVO</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TEMPORALIDAD</b>
Vivenciar las impresiones en cuanto a conflictos laborales en los empleados del IGSS, Consultorio Antigua Guatemala, Sacatepéquez.	Video: Como prevenir y resolver conflictos  Cine-Foro	Inmediatamente después de observar el video formar grupos y pedir que compartan sus experiencias personales en relación al tema, de manera que puedan interactuar. Al finalizar deberán escoger a un representante que comparta las conclusiones sobre: ¿Cuáles son los principales conflictos que identificaron?, ¿Cómo les afecta? y ¿cómo creen que pueden solucionarlos?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferencistas</li> <li>• Participantes</li> <li>• Salón</li> <li>• Sillas</li> <li>• Cañonera</li> <li>• Computadora</li> <li>• Video</li> </ul>	Maribel Samayoa y Ana Vásquez	15 minutos
Proporcionar las conclusiones generales del tema	Conclusiones generales  Cierre y despedida	Se proyectarán conclusiones generales a los participantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferencistas</li> <li>• Participantes</li> <li>• Salón</li> <li>• Sillas</li> <li>• Cañonera</li> <li>• Computadora</li> <li>• Presentación PP</li> </ul>	Maribel Samayoa	5 minutos